

ABSTRAK

Pengaruh Citra Perusahaan, Keunggulan Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang Sudirman Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening

Nasabah yang loyal merupakan hal yang sangat penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Dalam mencapai sebuah loyalitas nasabah perusahaan harus membangun hubungan baik dengan nasabah. Perusahaan lebih meningkatkan dan menjaga citra perusahaan, meningkatkan kualitas produk sehingga memiliki keunggulan produk tersendiri serta pelayanan yang berkualitas tinggi dan nasabah dapat merasa puas, nyaman yang membuat nasabah menjadi loyal kepada perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, keunggulan produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang Sudirman dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada nasabah BSI KC Palembang Sudirman. Sampel berjumlah 100 nasabah yang ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan dan keunggulan produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tetapi kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Keunggulan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Dan kepuasan memediasi antara citra perusahaan, keunggulan produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung pada BSI Cabang Palembang Sudirman.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah dan Kepuasan.